

Manual de Atendimento e Suporte Técnico

BI SERVICES

(versão 1.0.0)



Apresentação

Este Manual foi desenvolvido para facilitar e agilizar o processo de atendimento dos serviços relacionados ao Bi Services.

Suas orientações, de forma simples e objetiva, funcionam como uma ferramenta para os usuários, facilitando o relacionamento nos processos de atendimento e criando uma relação de parceria e confiança entre as partes envolvidas.

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. SOBRE O SERVIÇO BI SERVICES.....	4
3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	4
4. NÍVEIS DE ATENDIMENTO	5
5. DEMANDAS DE ATENDIMENTO	5
6. PORTAL DE SERVIÇOS	6
7. CENTRAL DE ATENDIMENTO PRODEB.....	7

1. OBJETIVO

Este documento tem o propósito de viabilizar o correto entendimento sobre os principais aspectos envolvidos no Suporte Técnico e Funcional do serviço **BI Services**.

2. SOBRE O SERVIÇO BI SERVICES

Bi Services é uma nova forma de atuação da equipe de desenvolvimento de soluções em Business Intelligence – Núcleo de Inteligência de Dados, com a participação integrada, proativa e dinâmica da equipe junto ao cliente. Pressupõe um processo contínuo de evolução da solução e interatividade do cliente com a equipe do núcleo.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Atores	RESPONSABILIDADES
Usuário - gestores do negócio no cliente	• Participar das reuniões do comitê do BI para definição de demandas e entregas;
	• Abrir tickets de serviços a serem executados com base nas demandas definidas;
	• Homologar os serviços concluídos;
	• Acompanhar a execução das demandas através do portal, em Extrato de serviços;
	• Realizar registro de incidentes na Central de Atendimento Prodeb.
Central de Atendimento Prodeb	• Realizar atendimento de nível 1 : Receber, registrar, analisar e encaminhar para o Núcleo de Inteligência de Dados registros de incidentes na solução.
Equipe do Núcleo de Inteligência	• Promover reuniões do comitê do BI mensalmente;
	• Resolver a abertura de incidentes;
	• Realizar atendimento de nível 2;
	• Orientar e esclarecer dúvidas de uso e técnicas sobre a utilização da solução;
	• Apresentar ao cliente a metodologia de trabalho do Núcleo de Inteligência de Dados;
	• Fornecer usuário e senha de acesso ao portal de serviços;
	• Registrar e disponibilizar no portal de serviços a execução do serviço de forma transparente ao cliente;

	<ul style="list-style-type: none"> • Executar os tickets abertos pelos gestores do negócio do cliente de acordo com o ciclo de atendimento mensal.
Consultor de Negócio da Prodeb - CN	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a reunião de inicial para identificação preliminar da demanda do cliente e indicação do pacote de serviços;
	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar a contratação do serviço pelo cliente;
	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar através do portal/extrato de serviços, a utilização dos pacotes de serviços contratados pelos clientes;
	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir alteração de pacotes aos clientes, com base nos registros de utilização apresentados no portal de serviços.

4. NÍVEIS DE ATENDIMENTO

Visando estabelecer os atores e as responsabilidades de cada etapa do processo de tratamento de incidentes ou das demandas de suporte técnico ou funcional, serão considerados neste manual, os seguintes níveis de atendimento:

NÍVEIS	DEFINIÇÕES
1	Acionado pelo usuário ou gestor da solução e registrado na Central de Atendimento Prodeb.
2	Refere-se ao suporte avançado realizado pelo Núcleo de Inteligência da Prodeb. Deve ser acionado exclusivamente pelo gestor de negócio do cliente.

5. DEMANDAS DE ATENDIMENTO

5.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.

O Gerenciamento de Incidentes tem por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, garantindo os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

5.1.1 SLA de Atendimento para Incidentes

A SLA padrão de atendimento é de até **4 horas** para restabelecimento da solução, a partir do registro.

5.2. ABERTURA DE TICKETS DE SERVIÇOS

5.2.1 Manutenção corretiva

A manutenção corretiva consiste na correção de erros de implementação na solução em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos estabelecidos.

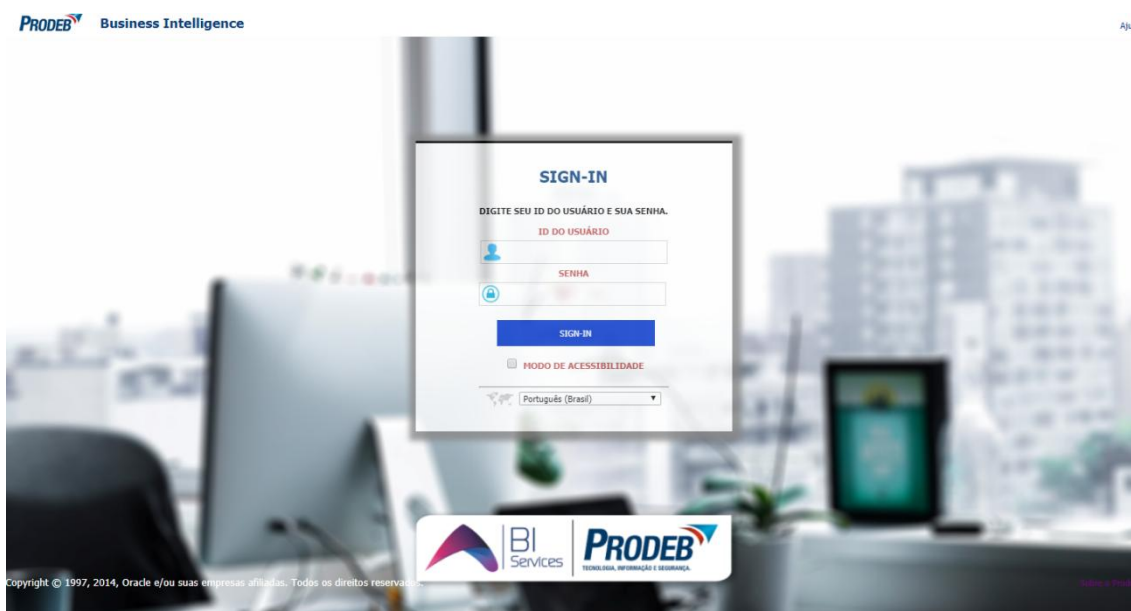
O tempo de normalização é de até **8 horas úteis**, a partir do registro.

5.2.2 Manutenção evolutiva

A manutenção evolutiva consiste em acréscimo de informações ao escopo e demandas de novas visões e painéis. O prazo de atendimento é definido junto com o cliente nas reuniões do comitê gestor e acompanhado pelo cliente através do portal/extrato de serviços.

6. PORTAL DE SERVIÇOS

O portal de serviços do BI Services, *Ferramenta de Apoio à Tomada de Decisão*, oferece ao cliente total transparência para acompanhamento dos serviços contratados.



Através do portal, é possível emitir o extrato dos serviços executados e acompanhar as horas consumidas do pacote.

Para acessar o portal: www.apoioadecisao.ba.gov.br

7. CENTRAL DE ATENDIMENTO PRODEB

Todos os chamados abertos junto à Central de Atendimento serão registrados em sistema informatizado para acompanhamento e controle da sua execução, seguindo o fluxo abaixo:



(71) 3115-7777

Nossa Central de Atendimento funciona **24 horas** por dia, **7 dias** por semana, para abertura de registro de incidentes.

As intervenções técnicas demandadas pelo cliente, assim como seu tempo de SLA (Acordo de Nível de Serviço) só ocorrerão em dias úteis e no horário comercial.

Para o serviço contratado vigora o **Acordo de Nível de Serviço de 98%**.